

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN *MOBILE*  
BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK ACEH  
SYARIAH KCP. BEURAWE**

**Rahmi Al Attin<sup>1)</sup>, Puji Aryani<sup>2)</sup>, Hemma Marlenny<sup>3)</sup>**

Universitas Muhammadiyah Aceh  
[rahmialattin10@gmail.com](mailto:rahmialattin10@gmail.com), [puji.aryani@unmuha.ac.id](mailto:puji.aryani@unmuha.ac.id),  
[hemma.marlenny@unmuha.ac.id](mailto:hemma.marlenny@unmuha.ac.id).

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses optimalisasi yang dilakukan PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *m-banking* agar menarik minat nasabah untuk menggunakannya dan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. Penelitian ini menggunakan *Field Research*. Subjek penelitian terdiri dari pimpinan, *customer service* dan nasabah. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Penggunaan sistem layanan *mobile banking* untuk menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kegiatan evaluasi terkait produk-produk yang dimiliki walaupun dalam mengoptimalkan penggunaan tersebut PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe membatasi transaksi langsung dan dialihkan ke sistem *online*. Selain itu, terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna *mobile banking* seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, *Mobile Banking*, Minat Nasabah.

*This research aims to determine the optimization process carried out by PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe in the m-banking service system in order to attract customers' interest in using it and to find out the obstacles that occur in the process of optimizing the Mobile Banking service system at PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. This research uses Field Research. The research subjects consisted of leaders, customer service and customers. Data collection uses interviews, observation and documentation. The data analysis technique in this research is qualitative analysis. Use of the mobile banking service system to attract customer interest at PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe is not yet fully optimal due to the lack of evaluation activities related to the products it owns even though PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe limited direct transactions and transferred them to an online system. Apart from that, there are several problems experienced by mobile banking users, such as offline networks, server downs, and application stops.*

**Keywords:** Optimization, *Mobile Banking*, Customer Interest.

**A. PENDAHULUAN**

Perbankan merupakan lembaga keuangan Syariah yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka mengakomodir kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang pembiayaan usaha. Perbankan Syariah merupakan suatu sistem

perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan suku bunga yang bersifat riba, serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang bersifat haram (Antonio, 2016).

Perbankan juga menyediakan salah satu layanan terbaik untuk mendukung kegiatan operasional Bank menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk mempermudah kinerja dari suatu produk layanan bank, sehingga dapat meningkatkan kepuasan menarik minat terhadap nasabahnya. Produk perbankan secara umum ada beberapa, yaitu: tabungan, deposito, kredit, giro, dan *mobile banking*. Sudah dipastikan bahwa perbankan memerlukan teknologi dan sistem informasi yang handal yang bisa di akses dengan mudah oleh nasabahnya seperti informasi yang kita dapatkan secara *online* melalui jaringan internet. Dengan adanya informasi *online* menggunakan internet, nasabah dapat melakukan transaksi hanya dalam hitungan menit. Prinsip Syariah Islam dalam perbankan syariah tersebut meliputi beberapa hal, yakni prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), universalisme (*alamiyah*), serta kemaslahatan (*maslahah*).

Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu atau proses mengoptimalkan sesuatu, yaitu proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (2014) adalah hasil yang dicapai sesuai dengann keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Siringoringo (2015) Optimalisasi merupakan penelusuran pemecahan masalah atau proses pencarian solusi yang paling baik. Jadi, Optimalisasi adalah proses meraih hasil yang paling ideal atau tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan untuk fungsi tertentu.

*Mobile banking* sangat menguntungkan bagi bank dan nasabahnya. Sebelumnya para nasabah sudah sangat puas akan transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri atau biasa disebut dengan ATM. Tetapi di era perkembangan teknologi yang semakin canggih ini, *mobile banking* dapat menarik minat nasabah karena kemanfaatannya untuk bertransaksi. Salah satu dari sekian banyak manfaat dari *mobile banking* adalah dapat memudahkan pekerjaan seseorang. *Mobile banking* adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis. *Mobile banking* memungkinkan pelanggan untuk dilayani 24 jam sehari tanpa harus pergi ke bank untuk transaksi pribadi. Menurut Julius

R.Latumaerissa (2017) mengemukakan bahwa: “*Mobile banking* adalah satu dari banyak fitur *e-channel banking* ala aplikasi seluler dengan sistem Android. *Mobile banking* adalah satu dari banyak fitur *e-channel banking* ala aplikasi seluler dengan sistem Android atau iOS. Biaya aksesnya disesuaikan oleh kuota nasabah itu sendiri. Aplikasi *mobile banking* ini dapat diinstal oleh nasabah langsung dari telepon genggam (*handphone*) mereka.

Alasan lain untuk penggunaan *mobile banking* adalah memudahkan seseorang dalam bertransaksi seperti membayar tagihan listrik, tagihan air dan sebagainya yang tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga yang mengharuskan ke ATM, tidak harus menggunakan uang tunai, cukup menggunakan ponsel, membuat hidup lebih sederhana, lebih aman, lebih efisien, lebih efektif, dan lebih ekonomis.

Layanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Philip Kotler (2015) berpendapat bahwa layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Barata dan Endar Sugiarto (2016), suatu layanan akan terbentuk jika adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani dan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, *klien*, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Dalam menarik minat nasabah, bank harus benar-benar paham akan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan cara melakukan berbagai macam strategi yang bisa menarik hati masyarakat untuk menjadi nasabah. Kartini Kartono (2017) menjelaskan bahwa minat adalah momen dari kecenderungan yang terarah secara intensif kepada satu obyek yang dianggap penting. Minat erat kaitannya dengan kepribadian, dan selalu mengandung unsur afektif atau perasaan, kognitif dan kemauan.

Semua bank sudah menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk kemudahan nasabahnya, salah satunya Bank Aceh Syariah yang menggunakan layanan *Action Bank Aceh*. *Action Bank Aceh* merupakan suatu aplikasi dimana nasabah hanya menggunakan *smartphone* dan jaringan internet saja untuk melakukan transaksi pembelian/pembayaran

dan tidak perlu pergi jauh-jauh ke ATM untuk bertransaksi. *Action Bank Aceh* lebih memudahkan untuk mengatur keuangan mulai saat ini dengan berbagai fitur seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya. Nasabah bisa bertransaksi dengan cepat, hemat biaya, dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengoptimalan penggunaan sistem layanan *mobile banking*. Maka dari itu penulis akan meneliti terkait “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Kcp Beurawe”

### **Perbankan Syariah vs Perbankan Konvensional**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam (Kansil, 2014). Menurut Muhammad Firdaus (2015), bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus dihindari dalam *muamalah* Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya. Sedangkan bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta *partnership* kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian.

Landasan hukum perbankan syariah tertuang dalam ayat suci Al-Quran, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat). Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al-Baqarah: 275).

Sedangkan berdasarkan hadis nabi Muhammad SAW, landasan hukum perbankan syariah yaitu: Artinya: “Dari Ibnu Mas'ud RA, mengatakan bahwa Rasulullah SAW melaknat pemakan riba, yang memberi makan, kedua orang saksinya dan pencatatnya.” (HR Muslim) (Az-Zuhud war-Raqaiq. No. 5245).

Selain dari landasan Al-Quran dan landasan Al-Hadist, perbankan syariah juga ada landasan Hukum Positif, yaitu:

1. Undang-undang No.7 Tahun 1992 Sejak diberlakukannya UU No.7 tahun 1992 yang memposisikan bank Syariah sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat.
2. Undang-undang No.10 Tahun 1998. UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang No.7 Tahun 1992. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.
3. Undang-undang No.23 Tahun 2003. UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia telah menugaskan kepada BI untuk mempersiapkan perangkat aturan dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kelancaran operasional bank berbasis syariah serta penerapan *dual bank system*.

Bank syariah terdiri dari tiga aktivitas, yaitu kegiatan pengumpulan dana atau pendanaan (*funding*), kegiatan pembiayaan (*lending*), dan produk-produk jasa. Menurut

Wangsawidjaja, Pendanaan (*funding*) merupakan kegiatan bank dalam mendapatkan dana baik yang berasal dari pemilik, internal bank maupun dari masyarakat dalam bentuk mobilisasi dana masyarakat atau dana pihak ketiga. Pembiayaan (*lending*) merupakan kegiatan bank dalam menyalurkan dana masyarakat yang telah terkumpul kedalam sektor-sektor yang diperbolehkan menurut syariat Islam (Wangsawidjaja, 2018).

Selain memiliki kegiatan *funding*, *lending* dan produk-produk jasa, Bank syariah juga melakukan kegiatan dalam lalu lintas pembayaran, yaitu sebagai perantara dalam transaksi-transaksi keuangan. Pada dasarnya produk *funding* terdiri dari tiga macam yaitu tabungan, giro, serta deposito. Namun berbeda dengan bank umum/konvensional dalam produk bank syariah lazimnya didasarkan pada akad/prinsip *Mudharabah* dan *Wadiah*. Sementara itu, untuk produk *financing* atau yang dikenal dengan pembiayaan ada cukup banyak variasinya, yaitu pembiayaan dengan skema *Mudharabah*, *Murabahah*, Sewa/Ijarah, *Musyarakah*, *Ba'i as-salam*, serta *Bai'al-Istisna*. Untuk produk jasa, skema-skema keuangan yang diterapkan seperti *Al-Hawalah*, *AlKafalah*, *Ar-Rahn*, dan *Al-Qard* (Adrian Sutedi. 2016).

Setiap bank berusaha untuk mencapai tujuan optimalisasi. Tujuan optimalisasi adalah meminimumkan dan memaksimalkan. Meminimumkan yaitu jika optimalisasinya bersangkutan dengan jarak, waktu, biaya dan sebagainya. Sedangkan memaksimalkan yaitu upaya keuntungan, manfaat, kegunaan dan sebagainya. Alternatif Keputusan, usaha yang harus diraih untuk mencapai tujuan dilakukan sebagai solusi yang telah dipikirkan dengan mendalam dan terperinci.

Transaksi *Mobile Banking* memiliki banyak hal untuk ditawarkan tetapi masih berpotensi tumbuh lebih jauh di masa yang akan datang. Berikut adalah transaksi yang ditawarkan: Informasi Saldo, Informasi 5 Transaksi Terakhir, Transfer Antar Rekening Bank Aceh, Transfer Antar Rekening Lain, Pembelian Pulsa, Asuransi Kesehatan, Pengisian Token Listrik, *Top Up* LinkAja, *Gopay*, *OVO*, *pengCard e-money*, Layanan *Indihome*, *Tranvision*, *MNC vision*, Layanan Zakat: Baitul Mal Aceh, Layanan Infak: Baitul Mal Aceh, Layanan Pajak & Retribusi seperti: PBB, SAMSAT Aceh.

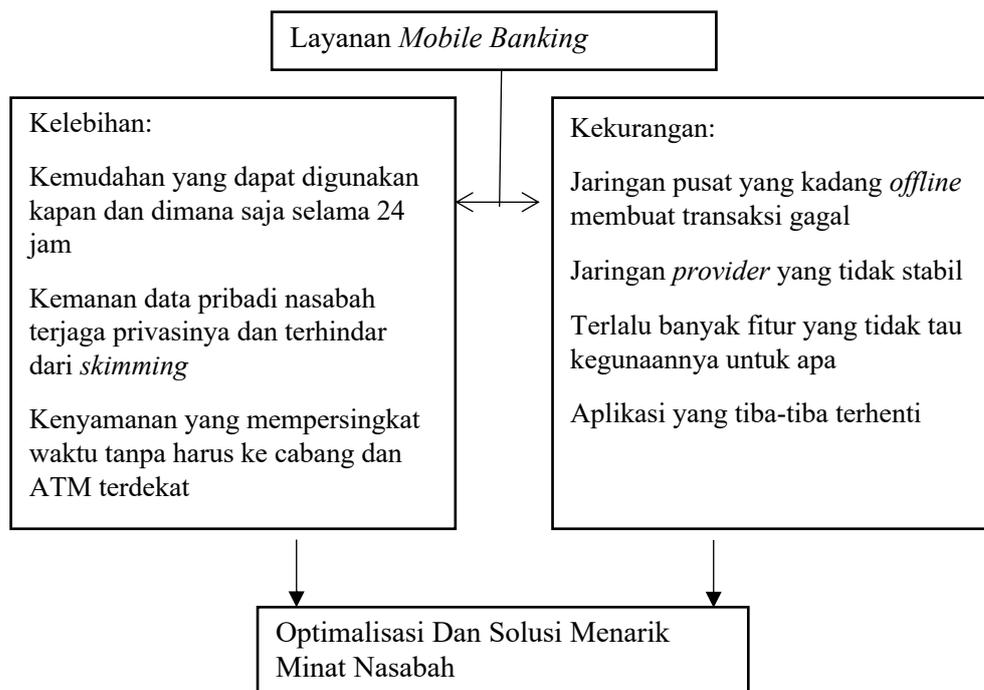
**Tabel 1.1 Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking***

<b>Kelebihan <i>Mobile Banking</i></b>	<b>Kekurangan <i>Mobile Banking</i></b>
1. Lebih mudah terakses meski dalam koneksi internet lambat	1. Rentan akan penipuan yaitu “ <i>smishing</i> ” (pengguna <i>mobile banking</i> menerima SMS atau telepon palsu yang menyanayakan
2. Jangkauan koneksi lebih luas	

3. Fitur sederhana dan mudah dimengerti	detail rekening bank dari seorang <i>hacker</i> yang menyamar sebagai institusi keuangan)
4. Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dari internet <i>banking</i>	2. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di <i>hack</i> saat <i>smartphone</i> dicuri
5. Aman dan meminimalisasi risiko penipuan	3. Dibutuhkannya <i>smartphone</i> canggih untuk mengaksesnya
6. Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank	
7. Dapat terakses 24 jam	

Meski keberadaan *mobile banking* memberi banyak kemudahan bertransaksi, bukan berarti tidak memiliki kekurangan. Salah satu kekurangan internet banking adalah rawan pencurian data pribadi. Pencurian data bisa melalui teknik *skimming* atau melalui modus penipuan dengan berbagai macam penawaran yang menipu para nasabah.

Pada saat ini, teknologi sudah sangat maju, kompetisi semakin hebat, masyarakat sudah semakin pintar dan kritis dalam menilai keberadaan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Setiap perusahaan harus berani dan bersedia melakukan terobosan dan perubahan agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini. Menurut Albrecht dan Ron Zemke (2004) strategi pelayanan yang efektif harus didasari pada konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh karyawan serta diikuti dengan berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi pelanggan dan mampu memberikan pelayanan lebih baik dari pesaing perusahaan.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

Strategi pelayanan yang dikemukakan di atas cukup memberikan pemahaman bahwa untuk dapat meneruskan dan menerapkan strategi pelayanan yang efektif, perusahaan harus memiliki paket pelayanan (*service package*), yaitu suatu kerangka pelayanan untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggan, yang meliputi pelayanan utama dan pelayanan pendukung. Menurut Albrecht dan Ron Zemke (2014), strategi pelayanan yang efektif harus didasari pada konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh karyawan serta diikuti dengan berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi pelanggan dan mampu memberikan pelayanan lebih baik dari pesaing perusahaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* ini memberikan keuntungan dapat mengakses *mobile banking* kapan saja dan dimana saja, keamanan data pribadi yang terjaga dan terhindar dari *skimming*, dan layanan fitur yang super lengkap untuk bertransaksi. Tidak hanya keuntungan saja, dalam layanan *mobile banking* ini juga ada kendala yang dihadapi oleh pengguna. Diantaranya adalah jaringan pusat yang sering *offline* yang membuat transaksi menjadi gagal, jaringan *provider*, terlalu banyak fitur yang tidak tahu dari manfaatnya, dan aplikasi yang tiba-tiba terhenti.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan *Field Research* yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui usaha memperoleh data dengan cara penulis mengadakan penelitian lapangan terhadap PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang melingkupi karyawan bank dan beberapa orang nasabahnya. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Penelitian tentang pengoptimalan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ini dilaksanakan pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang beralamat di Jl. T Hasan Dek Beurawe Kecamatan Kuta Alam, Banda Aceh. Kegiatan penelitian ini dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2023. Subjek penelitian adalah nasabah Bank Aceh yang menggunakan *Action Bank Aceh*.

Jenis dan tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah seperti berikut :

### **a. Wawancara**

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 20 Maret 2023 secara langsung (*face to face*). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Pimpinan PT. Bank Aceh Syariah KCP

Beurawe, pegawai bank, dan tiga orang nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* serta tiga orang nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking*.

#### **b Observasi**

Observasi merupakan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non-verbal. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya para karyawan bank dalam melayani nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi yang digunakan yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi ini sebagai data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

Untuk mendeskripsikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis akan mengadakan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*.

#### **Triangulasi Data**

Triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi. Triangulasi juga salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Maret 2023 bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian terkait dengan proses optimalisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh

Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *Mobile Banking* agar menarik minat nasabah dan mengetahui kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh yang sebelum menjadi Perseroan Terbatas merupakan prakarsa dari Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) peralihan. Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 Tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, Wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp. 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan akte, pada Tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan Nomor. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan Nomor. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Aceh termasuk di Kota Medan (dua kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 *Payment Point* 1 Wawancara dengan Teuku Galih Rakasiwi, Pimpinan Pengganti, pada tanggal 14 Maret 2019, di PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe yang beralamat di Jl. T. Hasan Dek, Beurawe, Kecamatan. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 24415.

Salah satu Kantor Cabang Pembantu yaitu PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe yang sudah mulai beroperasi pada Bulan Agustus melalui program pembiayaan yang telah disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah telah mengulurkan tangan agar lebih dekat dengan masyarakat untuk membantu usahanya terutama pengusaha kecil dan menengah dalam bentuk pembiayaan. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe masih tergolong sedikit nasabah. Hal tersebut diakibatkan karena PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe baru mulai berdiri pada tahun pada tahun 2018, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe hanya mempunyai delapan nasabah yang mengambil pembiayaan retail dan pada awal tahun 2019 mengalami penurunan dimana

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe mempunyai dua nasabah yang mengambil pembiayaan retail.

Pada tahun 2020, total jumlah tabungan syariah mengalami peningkatan 36% menjadi Rp.782.043 juta dari Rp.573.758 juta di tahun 2022. Produk dan Layanan Unit Usaha Syariah Bank Aceh berupa; Tabungan Firdaus iB, Tabungan Sahara iB, dan TabunganKu iB. Peningkatan jumlah tabungan syariah di himpun padasemua produk tabungan sebagaimana disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2 Dana Tabungan Bank Aceh Unit Usaha Syariah Tahun 2020-2022**

<b>Nama Tabungan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Pertumbuhan 2020-2022 (%)</b>	<b>Pertumbuhan 2020-2022 (%)</b>
Tabungan FirdausiB	770.287	565.397	433.486	36%	30%
Tabungan Sahara iB	10.393	8.076	5.553	29%	45%
TabunganKu iB	1.198	65	40	1752%	61%
Tabungan wadiah lainnya	165	220	79	-25%	179%
<b>Total</b>	<b>782.043</b>	<b>573.758</b>	<b>439.159</b>	<b>36%</b>	<b>31%</b>

*Sumber : Laporan Tahunan Bank Aceh KCP Beurawe, 2023*

Total dana pihak ketiga yang dihimpun Bank Aceh Unit Syariah mengalami peningkatan 53% menjadi Rp. 2.089.180 juta dari Rp. 1.363.507 juta di tahun 2021. Peningkatan ini disebabkan oleh keberhasilan penghimpunan dana dari nasabah sehingga jumlah giro meningkat sebesar 73% tabungan meningkat sebesar 36%, dan Deposito Sejahtera iB meningkat sebesar 57%.

Berikut Tabel Dana Pihak Ketiga Bank Aceh Unit Usaha Syariah :

Tabel 1.3 Total Dana Pihak Ketiga Bank Aceh Unit Usaha Syariah Tahun 2020-2022

Keterangan	Dana Pihak Ketiga			Pertumbuhan 2021	Pertumbuhan 2022
	2020	2021	2022		
Giro	726.792	420.041	485.907	73%	-14%
Tabungan	782.043	573.758	439.159	36%	31%
Deposito Sejahtera iB	580.345	369.709	179.526	57%	106%
Total	2.089.18 0	1.363.5 07	1.104.59 2	53%	23%

Sumber : Laporan Tahunan Bank Aceh, 2023

Adapun penyaluran dana PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe yaitu: Pembiayaan Konsumer iB, Pembiayaan Usaha iB, Pembiayaan Sewa iB, dan Pembiayaan Qardh Beragun Emas iB. sSmentara untuk layanan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe yaitu; Bank Garansi iB Bank Aceh Syariah, Dukungan Bank iB Bank Aceh Syariah, Referensi Bank iB Bank Aceh Syariah, ATM iB Bank Aceh Syariah, Transfer iB Bank Aceh Syariah, SMS Banking iB Bank Aceh Syariah

Informan dalam penelitian ini terdiri darisembilan orang, Informan yang pertama adalah Bapak Yanis selaku ketua Pimpinan dan telah menjadi pimpinan selama 5 tahun. Informan yang kedua adalah Ibu Rina sebagai *Customer Service* yang telah bekerja selama 3 tahun, informan ketiga adalah Ibu Nurrahmi yang bekerja sebagai *Customer Service* dan bekerja selama 4 tahun. Sedangkan Informan keempat adalah Bapak Khalid sebagai nasabah pengguna *Mobile Banking* yang telah menggunakan *Mobile Banking* selama 2 tahun bekerja sebagai wiraswasta. Informan yang kelima adalah Bapak Teuku yang bekerja sebagai Satpam di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe selama 4 tahun dan telah menggunakan *Mobile Banking* selama 2 tahun. Selanjutnya Informan keenam dengan Ibu Fitria sebagai nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang menggunakan *Mobile Banking* selama 1 tahun dan belum bekerja, melainkan sebagai mahasiswa. Informan ketujuh dengan Bapak Akyar nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe bekerja sebagai pedagang namun tidak menggunakan *Mobile Banking*. Informan kedelapan dengan Bapak Komar sebagai nasabah dan tidak menggunakan *Mobile Banking*.

Informan kesembilan dengan Ibu Rahmawati sebagai nasabah namun tidak menggunakan *Mobile Banking*. Secara ringkas keseluruhan informan tersebut adalah seperti berikut:

Tabel 1.4. Data Jumlah Informan

Informan	Jabatan	Lama Bekerja	Lama Menjadi Nasabah	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 1 Bapak Yanis	Pimpinan PT. Bank. Aceh Syariah KCP Beurawe	5 Tahun	5 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 2 Ibu Rina	<i>Customer Service</i>	3 Tahun	3 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 3 Ibu Nurrahmi	<i>Customer Service</i>	4 Tahun	4 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 4 M. Khalid	Nasabah	-	2 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 5 Bapak Teuku	Satpam	4 Tahun	2 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 6 Ibu Fitri	Mahasiswa	-	1 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 7 Bapak Akyar	Nasabah	-	2 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>
Informan 8 Bapak Komar	Nasabah	-	1 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>
Informan 9 Ibu Rahmawati	Nasabah	-	2 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>

Dalam mengoptimalkan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe terdapat beberapa cara atau proses yang harus dilakukan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Yanis sebagai berikut: "Cara mengoptimalkan *Action Mobile Banking* yaitu dengan melakukan promosi, kemudian menjelaskan *Mobile Banking* kepada nasabah. *Mobile Banking* ini sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya aplikasi ini dapat membantu aktivitas masyarakat untuk melakukan segala macam transaksi tanpa harus datang ke bank dan tidak memakan waktu yang lama, karena fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *Action* sangat membantu mereka dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari, seperti fitur *E-Wallet*, menu transfer, dan pembayaran lainnya yang sangat sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Tetapi masih ada juga beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa aplikasi *Action* masih terlalu susah untuk digunakan, karena pada aktivasi akun pertama harus ke bank terlebih dahulu dan aplikasinya juga masih sering *error*". (Wawancara dengan Bapak Yanis Sebagai Pimpinan di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023). Hal ini juga diperkuat dengan

pendapat Informan yang ke dua sebagai berikut: “Cara Aktivasi penggunaan *action mobile banking* yakni dengan syarat nomor hp, email, dan kartu ATM, karena pada saat pilih pendaftaran itu harus isi nomor *handphone*, email serta nomor kartu pin ATM. Selain itu cara mempromosikan *mobile banking* ini kepada nasabah biasanya bagi nasabah yang sudah ada rekening ataupun nasabah baru pasti diakhir pembicaraan produk akan kita tawarin bahwa di Bank Aceh ini terdapat *mobile banking* untuk memudahkan kita melakukan transaksi dikarenakan tidak dikenakan biaya”. (Wawancara dengan ibu Rina Sebagai CS di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Custome Service* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dapat diketahui bahwa dalam proses optimalisasi *mobile banking* untuk menarik nasabah, maka pihak PT. Bank Syariah KCP Beurawe melakukan promosi produk yang dapat memudahkan nasabah sehingga nasabah tersebut tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak PT. Bank Syariah itu sendiri serta memberikan penjelasan terkait dengan cara penggunaan *mobile banking* kepada nasabah.

Berkaitan dengan kelebihan *action mobile banking*, informan yang ketiga memberikan tanggapan sebagai berikut: “Kelebihan dari *action mobile banking* ini adalah beda dari bank lain, kalau di bank lain kan ada pemotongan pulsa sedangkan di Bank Aceh tidak ada pemotongan pulsa, kemudian limid transaksi namun kekurangannya adalah tidak ada layanan *top up* shopee. Sedangkan penggunaanya lebih banyak perempuan yang sudah bekerja umur 24 keatas. Dalam sehari terdapat 20% layanan *mobile banking* dikarenakan bisa langsung daftar di *handphone* tidak perlu datang ke Bank. Dalam mengoptimalkan pengguna *mobile banking* pihak Bank juga menambahkan fitur-fitur layanan agar tetap terdapat minat nasabah menggunakan *action mobile banking*”. (Wawancara dengan ibu Nurahmi Sebagai CS di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa *mobile banking* menyediakan jasa layanan seperti: Informasi Rekening (Informasi Saldo, No Rekening, 5 transaksi rekening terakhir, dan Mutasi Rekening), Transfer Dana (Transfer antar BAS, Transfer antar Bank Lain, Transfer antar BAS via QR Code). Fitur Pembayaran & Pembelian: Pembayaran Perguruan Tinggi, Pembayaran Tagihan Listrik PLN (*Postpaid*), Pembelian *Voucher/Token* Listrik PLN (*Prepaid*), Pembayaran Tiket Garuda Indonesia dan Lion Air, serta Kereta Api Indonesia (KAI), Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan, Pembayaran Tagihan Internet Indihome, Top up e-*Walet* LinkAja, Gopay, dan OVO (Pembayaran

SAMSAT Aceh) Pembayaran Retribusi Pemkot Banda Aceh (e-Setor) Pembayaran PDAM, Pembayaran Zakat & Infak.

Sedangkan untuk Fitur Pembayaran via QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) yaitu Mendukung fitur *biometric* yang memberikan akses lebih aman dan nyaman. Fitur Lainnya: Fitur Lupa *Username/MPIN/Password*. Daftar Favorit Transfer/Layanan, Penggantian *Password & MPIN*, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, Unduh Resi Transaksi, *Share* Resi Transaksi, Jadwal Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM, namun tidak semua nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*. Aplikasi *action* dapat menghemat waktu bagi penggunaannya, karena pengguna *action 76* tidak perlu menghabiskan waktunya untuk pergi ke Bank Aceh Syariah terdekat atau ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya.

Optimalisasi merupakan proses pelaksanaan program yang telah direncanakan guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Menurut (Siringoringi, 2015), optimalisasi ialah penelusuran pemecahan masalah atau proses pencarian solusi yang paling baik. Dapat diketahui juga bahwa optimalisasi adalah proses meraih hasil yang paling ideal atau tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan untuk fungsi tertentu. Dalam mengoptimalkan sesuatu pastinya ada dua permasalahan dalam optimalisasi yakni fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* saat *smartphone* dicuri dan juga terdapat kendala nasabah yang terkadang susah untuk mengakses.

Informasi lain terkait dengan optimalisasi *mobile banking* juga dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang keempat yakni nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe pengguna *mobile banking* yang menyatakan bahwa: “Saya merupakan salah satu pengguna layanan *mobile banking* dan merupakan nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. *mobile banking* ini merupakan suatu aplikasi yang sangat membantu saya dalam memudahkan transaksi selain itu *mobile banking* menyediakan berbagai macam fitur yakni Fitur *e-Statement (Transaction History)*, Informasi Terkini, *Message Notification (Push Notification)*, Lupa *Username*, Lupa/Buka Blokir MPIN, Lupa/Buka Blokir Password, Daftar Favorit Transfer/Layanan.”. (Wawancara

dengan M. Khalid Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Pernyataan tersebut sesuai juga dengan Informan yang kelima: “saya senang menggunakan layanan *mobile banking* karena memiliki fitur Penggantian *Password & MPIN*, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, Unduh Resi Transaksi, *Share* Resi Transaksi, Jadwal Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru, dan mendukung fitur biometrik yang memberikan akses lebih aman dan nyaman”. (Wawancara dengan Bapak Teuku Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Pendapat lain dapat diketahui berdasarkan informan yang keenam menyatakan bahwa “Saya sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 1 tahun dan selama ini yang saya temui adalah pihak PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe mempunyai beberapa cara dalam mengoptimalkan layanan seperti memberikan promosi fitur-fitur terbaru dalam *mobile banking*, memberikan solusi yang tepat ketika terjadinya kendala dalam mengakses *action mobile banking*. Kemudian dari hasil promosi tersebut saya dapat mengetahui bahwa produk yang dikeluarkan oleh BAS khususnya *action mobile banking* yakni layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet)”. (wawancara dengan Ibu Fitri Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pengguna sisten layanan *Mobile Banking* mempunyai tanggapan sebagai berikut: Aplikasi *Action* sudah sangat membantu kegiatan transaksi masyarakat, Layanan yang ditawarkan sudah termasuk lengkap, Menghemat waktu, Fitur *E-Wallet* yang memudahkan masyarakat untuk melakukan *top up*, Dilengkapi dengan fitur islami seperti jadwal sholat dan arah kiblat yang dapat membantu masyarakat untuk melihat arah kiblat dan penyesuaian waktu shalat untuk masyarakat yang melakukan perjalanan jauh, Pembayaran via QRIS yang membantu masyarakat yang tidak membawa uang tunai, Berbagai macam fitur seperti pembelian pulsa listrik, tagihan internet, paket data internet, dan pembayaran STNK yang dapat memudahkan masyarakat, dapat melakukan pembayaran SPP perkuliahan, Biaya administrasi nya masih dianggap mahal oleh masyarakat, dan Layanan *E-Wallet* yang masih belum lengkap.

### **Kendala yang Terjadi dalam Proses Optimalisasi Sistem Layanan *Mobile Banking* pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe**

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *mobile banking* yang dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang tidak menggunakan *mobile banking* maupun pimpinan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe sebagai berikut: “Saya tidak menggunakan *mobile banking* dikarenakan mempunyai beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman saya dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Saya juga tidak mengetahui tentang produk yang dikeluarkan oleh BAS sehingga membuat saya kesulitan dan tidak tertarik dalam menggunakan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Bapak Akyar Sebagai nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Selain itu terdapat juga beberapa kendala yang diungkapkan oleh informan yang ke 8 di PT. Bank Aceh KCP Beurawe dan bukan pengguna *mobile banking* yakni: “Kurangnya minat saya untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh adanya keterbatasan informasi, tradisi, dan kompleksitas registrasi, sedangkan biaya tidak menjadi penghambat. Kurangnya informasi yang didapat membuat saya merasa ada banyak risiko bila menggunakan layanan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Bapak Komar Nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking*, 2023).

Pendapat lain dapat diketahui dari informan yang kesembilan menyatakan bahwa: “Saya kurang berminat menggunakan layanan *mobile banking* dikarenakan saya mendapatkan informasi dari teman saya yang telah menggunakan *mobile banking* dan mengatakan bahwa layanan *mobile banking* terdapat beberapa kendala seperti rentan mengalami penipuan “*smishing*”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank. Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* jika *smartphone* hilang atau dicuri. Hal tersebut membuat saya berfikir untuk tidak menggunakan layanan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Ibu Rahmawati Nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking*, 2023).

Penjelasan diatas juga dipertegas oleh Bapak Yanis sebagai Pimpinan PT. Bank Aceh KCP Beurawe yakni: “Ada beberapa kendala yang terjadi. Kendala seperti ini dapat menjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan pihak bank. Kendala yang terjadi biasanya mengenai transaksi yang tiba-tiba *offline* atau jaringan berwarna merah yang bisa menghambat transaksi secara cepat dan mengharuskan datang ke ATM ataupun

cabang terdekat. Selain itu kendala lainnya ialah saldo *mobile banking* yang ada di *mobile banking* terkadang berbeda dengan saldo yang ada di buku rekening.” (Wawancara dengan Bapak Yanis Sebagai Pimpinan di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Kendala lain yang dapat ditemukan adalah faktor tradisi yang dapat digambarkan dari pola pikir, keyakinan, dan kebiasaan menjadi faktor penghambat dalam penggunaan layanan *m-banking* yang ditunjukkan dengan masih minimnya bertransaksi, cenderung lebih yakin bila mendapatkan pelayanan secara langsung dengan datang ke bank, serta terdapat beberapa kendala layanan *mobile banking* seperti rentan mengalami penipuan “*smishing*”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.

Kompleksitas registrasi secara nyata menjadi penghambat minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang didukung dengan alasan banyaknya persyaratan, tahapan, keharusan aktivasi dengan datang ke bank dalam proses registrasi, hal-hal tersebut sering membuat para nasabah menjadi enggan untuk menggunakan layanan *m-banking*. Sedangkan biaya tidak menjadi hambatan untuk menggunakan layanan *mobile banking* oleh nasabah.

Terdapat beberapa kendala jaringan seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan *mobile banking* terutama pada jaringan internet. Sedangkan yang menjadi upaya dalam mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut: Memberi penjelasan kepada nasabah mengenai solusi jika ada kendala dengan cara melaporkan cabang terdekat dan membuat pelaporan terkait kendalanya kepada CS. Selalu mengadakan evaluasi oleh pusat dan peningkatan di beberapa fitur dengan meng-*upgrade* versi terbaru yang dapat lebih memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tersebut. Jika adanya dana endapan antara buku rekening dan *mobile banking* maka kami jabarkan kemana saldo tersebut dengan super sabar dan hati-hati, jangan sampai nasabah merasa tidak nyaman atas pelayanan yang kami berikan. Memiliki jaringan internet atau SIM Card yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil. Menggunakan *smartphone* yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan dalam mengakses aplikasi tidak adanya lagi *server error*”. (Wawancara dengan ibu Rina Sebagai CS di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas juga diketahui bahwa sistem layanan *mobile banking* yang diberikan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe cukup baik walaupun ada beberapa kendala misalnya transfer gagal, jaringan *Offline* dan sebagainya. Namun para

**JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah**  
**Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh**  
**Vol. 3, No. 2, November 2023**

nasabah tidak terlalu menghawatirkan hal tersebut, melainkan nasabah merasa senang atas layanan tersebut. Secara umum layanan tersebut ternyata dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk-produk yang dimiliki PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe.

### **Pembahasan**

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan *mobile banking* memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan teknologi tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, namun *handphone*, *tablet*, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis aplikasi untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *mobile banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia.

Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya *mobile banking* nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan cepat dan menghemat waktu menjadikan nasabah berminat terhadap penggunaan *mobile banking*. *mobile banking* dilandasi oleh berbagai faktor antara lain: persepsi kemudahan, kenyamanan, kredibilitas, manfaat, daya guna, risiko, kualitas layanan dan kepercayaan.

PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe sebagai salah satu institusi perbankan syariah di Aceh sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus disesuaikan dengan kemajuan teknologi. Terobosan-terobosan baru harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing atau paling tidak bisa mempertahankan eksistensi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe akan tetap dapat bersaing sehingga PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe perlu penambahan

jasa layanan *mobile banking*. Tingginya penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Aceh Syariah ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu Bank Aceh Syariah untuk dapat merumuskan strategi pemasaran mereka, untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *smartphone banking (mobile banking)* di masa yang akan datang.

Untuk mencapai sebuah tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem *mobile banking* PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe berusaha untuk meminimumkan waktu dan jarak dengan tidak adanya penumpukan nasabah yang bertujuan untuk membatasi transaksi secara langsung. Maka dari itu, PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe memberikan segudang manfaat akan layanan jasa yang diberikan guna mendapatkan keuntungan, baik dari sisi nasabah ataupun sisi para *staff*. Seperti memberikan kemudahan dimana nasabah lebih mudah memahami dalam penggunaannya dan tidak adanya usaha yang ekstra pada saat menggunakannya, bisa dibilang banyak menguntungkan pribadi nasabah dari berbagai sisi.

Dari data hasil observasi dan wawancara oleh pihak bank menjelaskan bahwa *mobile banking* diminati karena kemudahan, kenyamanan dan keamanan penggunaannya. Pengoperasian aplikasi yang bisa diakses oleh kalangan usia juga menjadi salah satu penyebab nasabah tertarik dan berminat. Di sisi lain upaya yang dilakukan pihak bank dalam mengoptimalkan produk ini dengan cara mempromosikan dan memperkenalkan produk *mobile banking* diadakannya promo-promo menarik dan program-program yang menjadikan nasabah tertarik dan berminat dalam menggunakannya.

Informasi lain terkait dengan optimalisasi *mobile banking* juga dapat diketahui dari hasil wawancara dengan nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe pengguna *mobile banking* yang menyatakan bahwa: “*Mobile banking* ini merupakan suatu aplikasi yang sangat membantu saya dalam memudahkan transaksi selain itu *mobile banking* menyediakan berbagai macam fitur yakni Fitur *e-Statement (Transaction History)*, Informasi Terkini, *Message Notification (Push Notification)*, Lupa Username, Lupa/Buka Blokir MPIN, Lupa/Buka Blokir *Password*, Daftar Favorit Transfer/Layanan, Penggantian *Password & MPIN*, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, Unduh Resi Transaksi, *Share Resi Transaksi*, Jadwal

Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru, dan mendukung fitur biometrik yang memberikan akses lebih aman dan nyaman”.

Penjelasan di atas, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2018) dengan judul penelitian “*Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengoptimalan penggunaan sistem layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah ini dengan memperkenalkan lebih detail kepada nasabah saat pembukaan rekening ataupun bertransaksi lainnya, lalu mempromosikan baik dengan iklan, sosial media, promo-promo menarik lainnya. Selain itu kendala beserta solusi yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Cileungsi Metland dalam pengoptimalisasian penggunaan *mobile banking* biasanya terkait aplikasi yang *offline* dan endapan dana, maka solusinya dengan menyarankan membuat pelaporan ke cabang terdekat dan memberitahukan secara detail tentang kendala tersebut sampai nasabah paham.

Namun demikian terdapat juga ada beberapa kendala yang terjadi. Kendala seperti ini dapat menjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan pihak bank. Kendala yang terjadi biasanya mengenai transaksi yang tiba-tiba *offline* atau jaringan berwarna merah yang bisa menghambat transaksi secara cepat dan mengharuskan datang ke ATM ataupun cabang terdekat. Selain itu kendala lainnya ialah saldo *mobile banking* yang ada di *mobile banking* terkadang berbeda dengan saldo yang ada di buku rekening. Sedangkan yang menjadi upaya dalam mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memberi penjelasan kepada nasabah satu-satu mengenai solusi jika adanya kendala dengan cara melaporkan cabang terdekat dan membuat pelaporan terkait kendalanya kepada CS, nanti CS akan membantu dengan senang hati.
2. Selalu mengadakan evaluasi oleh pusat dan peningkatan dibebberapa fitur dengan mengupgrade versi terbaru yang dapat lebih memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tersebut.
3. Jika adanya dana endapan antara buku rekening dan *mobile banking* maka kami jabarkan kemana saldo tersebut dengan super sabar dan hati-hati, jangan sampai nasabah merasa tidak nyaman atas pelayanan yang kami berikan.
4. Memiliki jaringan internet atau SIM *mobile banking* yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil.
5. Menggunakan *smartphone* yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan dalam mengakses aplikasi tidak adanya lagi *server error*.

Dari penjelasan penelitian ini, dapat dikaitkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dengan hasil penelitian yang berbeda-beda seperti penelitian yang dilakukan oleh Firdha Vianita (2021) dengan judul “*Strategi Peningkatan Pelayanan SMS Banking Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanannya sudah bagus dan nasabah semakin meningkat dalam menggunakan SMS Banking ini. Persamaan dengan penelitian ini adalah Segi layanan SMS Banking sama dengan pelayanan *action Mobile Banking* di KCP Beurawe.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadhli Azhar (2021) dengan judul “*Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSIMobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada BSI Kcp Rantauprapat*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan BSI *Mobile* masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah BSI KCP Rantauprapat karena berbagai keterbatasan nasabah kemampuan, Pengetahuan, jaringan internet, serta budaya nasabah dan upaya meningkatkan loyalitas dengan kemudahan- kemudahan transaksi yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Sedangkan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengoptimalkan penggunaan sistem layanan *mobile banking* untuk menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kegiatan evaluasi terkait produk-produk yang dimiliki walaupun dalam mengoptimalkan penggunaan tersebut PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe memiliki tujuan membatasi transaksi langsung dan dialihkan ke sistem *online*.

Penelitian lain adalah Nisa Ayu Purwati (2018) dengan judul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan mobile banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*”. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dan bagaimana pengaruh factor tersebut dapat mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa hasil analisis regresi berganda menunjukkan sebagian besar hipotesis diterima, yaitu hipotesis pertama, hipotesis ketiga, hipotesis keempat, hipotesis kelima, dan hipotesis keenam. Sedangkan hipotesis kedua gagal diterima. Sedangkan perbedaan yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah kendala yang dialami pengguna *mobile banking* seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan *mobile banking* terutama pada jaringan internet.

## D. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Dari hasil paparan di atas mengenai pengoptimalan *mobile banking* menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dapat disimpulkan bahwa:

1. Optimalisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal. Akan tetapi, ada beberapa hal pengoptimalan yang dilakukan seperti promosi produk yang dapat memudahkan nasabah memahami produk *action mobile banking* sehingga nasabah tersebut tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Pihak bank juga berusaha untuk memberikan keamanan dimana teknologi *mobile banking* ini sudah terjamin data para nasabahnya. Nasabah juga merasa nyaman karena layanan *action mobile banking* dapat di akses kapanpun dan dimanapun saat nasabah memerlukan.
2. Adapun kendala yang di alami oleh pihak bank dan juga nasabah yaitu pihak bank dan CS memiliki kendala apabila banyak nasabah yang terhambat dalam mengakses aplikasi *action mobile banking* ini, sedangkan nasabah terkendala segi kurang pemahaman mengenai pengaplikasian dan pengaksesan *mobile banking*, terutama jika jaringan sedang eror.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, maka penulis ingin menyampaikan saran bagi pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang KCP Beurawe sebagai berikut:

1. Sebaiknya perlu dilakukan evaluasi bertahap terhadap setiap produk perbankan dan ditingkatkan sehingga menjadi salah satu strategi ke depan agar produk PT. Bank Aceh Syariah lebih diminati oleh nasabah.
2. Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya terkait layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *Mobile Banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah.
3. Untuk memaksimalkan manfaat layanan *Mobile Banking* bagi para nasabah lebih berusaha dalam mendapatkan informasi dan mengenal produk bank yang mereka butuhkan, guna dapat meminimalisir risiko yang dapat terjadi dan berani untuk mengambil keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

## E. REFERENSI

### Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'ran Dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit J-ART, 2004

### Buku

Adrian Sutedi. (2016). *Implikasi Hak Tanggungan Terhadap Pemberian Kredit Oleh Bank Dan Penyelesaian Kredit Bermasalah*. Jakarta: BP Cipta Jaya.

Albrechth, Karl & Zemke, Ron. (2004). *Triangle Service. Service America! Doing Business In The New Economy-Re-released, Special Author's Edition.* .

Antonio, M. S. (2016). *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

C.S.T. Kansil dan Christine S.T Kansil. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kartono, Kartini. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.

Kotler, Philip. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh. Jakarta: Prenhallindo.

Latumaerissa, J. R. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Poerwadarminta.(2014). *Optimalisasi, Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta : Balai Pustaka.

Siringoringo, Hotniar. (2015). *Seri Teknik Riset Operasional Pemrograman Linier*. Jakarta: Refika Aditama.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Z, A. Wangsawidjaja. (2017). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta:Gramedia.

### Skripsi

Firdaus, Muhammad H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Lembanga*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.

### Undang-Undang

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Bank Indonesia.

**Laman Web**

Bank Aceh Syariah (2022). <https://www.bankaceh.co.id/laporan-keuangan>.